

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Dalam mengembangkan bisnis usahanya atau bahkan mau meningkatkan kualitas dan keuntungan yang didapat didalamnya, suatu perusahaan berusaha untuk mengkoordinasikan semua sumber daya, informasi dan segala bentuk aktifitas yang diperlukan supaya bisa terintegrasi antara departemen yang satu dengan departemen lainnya. Hal ini lah yang kemudian disebut dengan ERP (*Enterprise Resource Planning*). ERP tentunya dibangun dalam bentuk *software* berupa aplikasi yang berfungsi untuk otomatisasi dan integrasi proses bisnis, membagi *database* yang umum dan praktek bisnis melalui *enterprise*, menghasilkan informasi yang *real-time*, dan memungkinkan untuk perpaduan proses transaksi dan kegiatan perencanaan. Salah satu aplikasi ERP yang penting bagi suatu perusahaan ialah ERP SCM (*Supply Chain Management*). Dikatakan penting karena ERP SCM ini berfungsi sebagai suatu aplikasi yang bisa membuat jaringan kegiatan produksi dan distribusi dapat bekerja bersama-sama untuk memenuhi permintaan pasar (konsumen).

Kualitas suatu aplikasi SCM bisa mempengaruhi kepuasan dan keuntungan suatu perusahaan. Dalam memenuhi kualitas tersebut ada beberapa model pengukuran untuk mengukur kualitas kesuksesan sistem informasi (dalam hal ini

yang difokuskan ialah SCM), salah satunya ialah model DeLone & McLean yang mempunyai dimensi pengukuran seperti informasi, kualitas sistem dan layanan, kegunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya (Wahyudi et al., 2012). Kesuksesan sistem informasi dapat mencirikan dan mewakili karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas keluaran (*information quality*), kegunaan (*intention to use or use*), respon pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat (*net benefits*) (DeLone & McLean, 2003). Sekarang ini banyak organisasi maupun perusahaan menggunakan sistem informasi sebagai percepatan usaha bisnis dan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dalam operasional organisasi ataupun perusahaan serta untuk menciptakan *competitive advantage*. Sistem informasi perlu didesain dengan baik untuk mendukung kesuksesan penerapan sistem informasi tersebut, karena hal itu sangat berpengaruh terhadap kesuksesan suatu sistem informasi (Iswandi, 2011). Begitupun juga dengan PT. Timah (Persero), Tbk. yang ingin mengetahui sejauh mana kesuksesan sistem informasi yang telah diimplementasikan. Kesuksesan bisa diukur dari segi kualitas, pelayanan, kegunaan, maupun keuntungan yang diperoleh baik bagi perusahaan ataupun mitra. PT. Timah (Persero), Tbk. saat ini juga belum ada yang bisa mengevaluasi kesuksesan sistem informasi yang dimiliki mereka. Hal ini menjadi sangat penting karena sebagai tolak ukur sejauh mana

informasi yang diberikan perusahaan telah diterima oleh karyawan (pengguna) maupun mitra-mitra perusahaan serta kualitas informasi yang dimiliki.

Oleh karena itu, peneliti ingin mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi yang dimiliki oleh PT. Timah (Persero) Tbk, agar bisa mengetahui dan meningkatkan kualitas sistem informasi jika perlu dilakukan. Sistem informasi yang menjadi bahan dalam penelitian di PT. Timah (Persero) Tbk ialah ERP SAP SCM yang memberikan sejauh mana kesuksesan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, karyawan, bahkan oleh *stakeholder* dan mitra-mitra kerja. ERP SAP SCM sendiri dipilih sebagai bahan penelitian oleh peneliti dikarenakan saat ini yang tersedia hanya ERP SCM, sedangkan untuk ERP SRM dan ERP HCM peneliti mengalami kendala melakukan penelitian dikarenakan untuk kedua ERP tersebut berlokasi dibeda tempat dengan ERP SCM yang berada di kota Pangkalpinang, ibukota Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, selain itu juga peneliti tidak mendapatkan hak akses untuk melakukan penelitian di kedua bidang tersebut.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka muncul rumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti sebagai berikut:

1. Sejauh manakah tingkat kesuksesan penerapan aplikasi SAP SCM pada PT. Timah (Persero), Tbk. setelah evaluasi dilakukan?
2. Dimensi manakah yang paling berpengaruh bagi kesuksesan dalam aplikasi SAP SCM di PT. Timah (Persero), Tbk.?

## **1.3. Batasan Masalah**

Diperlukannya batasan-batasan masalah yang akan ditentukan sebagai tolak ukur untuk suatu pencapaian target analisis, berikut dibawah ini yang merupakan batasan masalah yang bisa diambil:

1. Faktor keamanan informasi berupa data-data yang riskan tetap dijaga.
2. ERP yang terdapat di PT. Timah (Persero), Tbk ada 3 (tiga) macam, yaitu HCM, SCM, dan SRM. Maka yang diambil ialah ERP SCM saja.

## **1.4. Keaslian Penelitian**

Keaslian penelitian sangat perlu dilihat dan dicermati agar penelitian berjalan sukses tanpa ada gangguan yang bisa merusak keabsahan penelitian tersebut. Sebagai perbandingan penelitian-penelitian sebelumnya yang sejenis bisa dilihat pada Tabel 1.1 untuk lebih jelasnya.

Tabel 1.1. Perbandingan penelitian sebelumnya

Nama Peneliti	Dimensi Penelitian				
	Ifinedo (2007)	Rozaq (2011)	Tjakrawala (2012)	Wijayanto (2013)	Pradana* (2014)
Model	Model D&M	Model ERP	Model D&M	Model D&M dan Budaya Clan	Pendekatan Model D&M
Fokus	Menginvestigasi hubungan didalam dimensi kesuksesan sistem ERP	Mengukur penyesuaian SOA terhadap ERP	Mencari CSF dalam sistem guna memberikan <i>Net Benefit</i> bagi perusahaan	Menemukan pengaruh budaya organisasi terhadap implementasi ERP	Menemukan faktor kesuksesan aplikasi SCM terhadap pengguna dan mengetahui dimensi mana yang paling berpengaruh
Sistem Informasi	Sistem ERP pada konsultan ERP di negara-negara Eropa bagian Utara	Sistem ERP yang mengadopsi SOA pada perguruan tinggi	Sistem ERP pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI periode 2007-2010	Sistem ERP dari PT. Telkom, PT. PLN, Perguruan Tinggi, dan beberapa swasta, BUMN maupun bank.	Aplikasi SAP SCM yang terdiri dari 6 (enam) modul di PT. Timah (Persero), Tbk.
Hasil	Dari kelima hipotesis yang ada, hanya empat hipotesis yang mendukung	Implementasi ERP yang menerapkan SOA bersifat <i>loose coupling</i> sehingga bisa di <i>re-use</i>	<i>Net benefit</i> sistem ERP bagi perusahaan dapat dirasakan secara individual dan organisasi	Dari keseluruhan hipotesis yang diajukan, yang ditolak hanya dua yaitu <i>information quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i> dan <i>user satisfaction</i> terhadap <i>net benefit</i>	Tingkat kesuksesan yang dicapai dan dimensi yang paling mempengaruhi kesuksesan penerapan aplikasi SAP SCM

\*) Masih dalam penelitian

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Pada penelitian ini dapat diketahui sasaran secara akurat tentang kesuksesan sistem informasi yang dimiliki oleh PT. Timah (Persero), Tbk. sejauh mana, sehingga hasilnya bisa dimanfaatkan untuk keperluan penelitian sejenis dan sebidang dengan industri pertambangan.
2. Dengan diketahuinya sejauh mana kesuksesan sistem informasi yang dimiliki PT. Timah (Persero), Tbk. maka departemen yang terkait didalamnya terutama departemen TI untuk kedepannya bisa menjadikan penelitian ini sebagai acuan apabila ingin mengukur kesuksesan sistem informasi lainnya diluar aplikasi SAP SCM.

### **1.6. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan ialah:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kesuksesan penerapan aplikasi SAP SCM pada PT. Timah (Persero), Tbk. setelah evaluasi dilakukan.
2. Mengetahui dimensi mana sajakah yang paling berpengaruh bagi penerapan dalam aplikasi SAP SCM di PT. Timah (Persero), Tbk.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bab 1 Pendahuluan.

Bab ini berisikan delapan bagian, yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

b. Bab 2 Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori.

Bab ini berisi mengenai seluruh konsep maupun teori yang digunakan dalam penelitian, sehingga dibagi menjadi dua sub bab yaitu tinjauan pustaka dan landasan teori.

c. Bab 3 Metodologi Penelitian.

Bab ini berisikan bagaimana penelitian dimulai hingga mendapatkan hasil yang didalamnya terdapat bahan atau materi penelitian, alat yang digunakan hingga analisis data.

d. Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Bab ini berisikan hasil dari analisis data yang dilakukan berbentuk tabel, grafik ataupun bentuk lainnya, dengan tiap-tiap penjelasan pada bentuk yang dihasilkan baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

e. Bab 5 Kesimpulan dan Saran.

Bab ini berisikan hasil rangkuman dari semua penelitian yang telah dilakukan dan menampilkan saran atau masukan yang bisa digunakan sebagai penelitian yang selanjutnya maupun sebatas penilaian penelitian yang telah dilakukan.

